

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi informasi di masa sekarang ini, terdapat beragam jenis teknologi yang telah diciptakan. Teknologi yang diciptakan tersebut salah satunya adalah dompet digital. Saat ini banyak penyedia layanan aplikasi yang menyediakan aplikasi berupa dompet digital. Dompet digital digunakan untuk mengakomodasi kebutuhan dalam suatu transaksi baik penjualan, pembelian, transportasi maupun kegiatan transfer baik sesama dompet digital maupun bank konvensional. Penyedia layanan ini datang dari berbagai perusahaan BUMN maupun non BUMN. Salah satu perusahaan perbankan BUMN menghadirkan dompet digital yang bernama “Link Aja”. Selain itu hadir pula dompet digital yang berasal dari perusahaan swasta, diantaranya Go pay, OVO, Dana dan masih banyak lagi. Dengan hadirnya beragam dompet digital membuat persaingan didalamnya semakin ketat. Sehingga memaksa penyedia untuk melengkapi fitur didalamnya dan semakin mempermudah dalam penggunaannya.

Hadirnya dompet digital dirasa sangat berguna bagi masyarakat dan dengan adanya promosi-promosi yang ditawarkan dan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu dengan hadirnya dompet digital cukup membantu pemerintah dalam meminimalkan jumlah dan biaya yang dikeluarkan untuk mencetak uang kertas maupun koin yang akan diedarkan dan sesuai anggaran yang telah dianggarkan Bank Indonesia. Data tahun 2017 menunjukkan adanya peningkatan terhadap dana atau anggaran yang dikeluarkan untuk pencetakan uang kertas maupun koin dan pendistribusiannya, peningkatan pencetakan uang baik kertas maupun koin terjadi sebesar 13,4% dari anggaran tahun 2016 dan sebesar 23,6% dari tahun 2016 untuk pendistribusian uang (Julianto, 2018). Dengan adanya teknologi dompet digital ini sejalan dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 mengenai rencana Bank Indonesia dalam menciptakan *less cash society* di Indonesia. Sehingga anggaran yang sebelumnya dialokasikan untuk

pencetakan uang dapat lebih ditekan dengan adanya penggunaan dompet digital secara bertahap dan menyeluruh kepada masyarakat Indonesia.

OVO merupakan salah satu dompet digital yang berasal dari PT Visionet Indonesia, mempunyai fitur yang cukup lengkap. Fitur yang dimiliki diantaranya *topup*, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa ataupun token, serta promo-promo yang sedang berlangsung. Berdasarkan laporan *Tech In Asia*, data Bank Indonesia menunjukkan bahwa pangsa pasar OVO mencapai 37% dari total transaksi dompet digital sebesar Rp 56,1 triliun di Indonesia selama semester I 2019 (Setyowati, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa selama semester I 2019 terdapat transaksi OVO yang mencapai Rp 20,8 triliun (Setyowati, 2019). Adanya pencapaian tersebut dapat menunjukkan adanya minat masyarakat dalam menggunakan teknologi dompet digital.

Peningkatan terhadap penggunaan aplikasi OVO untuk bertransaksi tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut pemodelan TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis et al. (1989) menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi dasar yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan teknologi informasi. Berdasarkan hasil dari pengaruh kedua variabel tersebut dapat dimediasi oleh kepercayaan-kepercayaan mengenai teknologi yang digunakan (Jogiyanto, 2007). Selain konstruk dasar dan variabel mediasi tersebut terdapat konstruk lain dalam TAM (*Technology Acceptance Model*) salah satunya adalah minat perilaku (*behavioral intention*).

Persepsi kegunaan merupakan konstruk dasar pertama dalam penggunaan penerimaan teknologi oleh pengguna. Dengan adanya persepsi pengguna terhadap kegunaan akan suatu sistem dapat membuat pengguna menggunakan sistem tersebut, misalnya *digital purse* OVO. Oleh karena itu dengan hadirnya suatu teknologi berupa *digital purse* OVO diharapkan dapat berguna dalam melakukan aktivitas tertentu oleh pengguna, misalnya dapat melakukan pembayaran belanja tanpa harus membawa dompet, dapat melakukan transfer dimana saja dan kapan saja dengan biaya admin yang murah. Hal ini dibuktikan dalam penelitian-penelitian sebelumnya ((misalnya Andhika dan I Dewa, 2019; Nurits, 2019; Tony

dan Leoni, 2019) kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

Persepsi kemudahan merupakan kostruk dasar kedua dalam penggunaan penerimaan teknologi oleh pengguna. Adanya persepsi pengguna terhadap kemudahan yang ditimbulkan dalam menggunakan suatu sistem dapat membuat pengguna menggunakan sistem tersebut. Dengan hadirnya suatu sistem teknologi berupa *digital purse* OVO diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam menunjang aktivitas tertentu, misalnya pembayaran belanja, pembayaran tagihan, informasi promo dan sebagainya. Hal ini dibuktikan dalam penelitian-penelitian sebelumnya (misalnya Andhika dan I Dewa, 2019; Nurits, 2019; Tony dan Leoni, 2019) kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi

Penerimaan teknologi tidak lepas dari kepercayaan-kepercayaan pemakai terhadap teknologinya (Jogiyanto, 2007). Adanya suatu kepercayaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan dapat mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan suatu teknologi. Sehingga kepercayaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan suatu teknologi. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andhika dan I Dewa, 2019; Wardhana, 2016.

Foodmart Suncity Mall Madiun merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang ada di Madiun. Salah satu *merchant* yang mempunyai pengguna aplikasi OVO cukup banyak dalam melakukan pembayaran menggunakan OVO. Hal ini dikarenakan sering terdapatnya promo-promo menarik yang ditawarkan dengan menggunakan aplikasi OVO dan merupakan identitas atau member setia pelanggan Foodmart.

Berdasarkan latar belakang, dapat dibuat judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Pengguna terhadap Minat Menggunakan *Digital Purse* OVO di Foodmart Suncity Mall Madiun”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan dapat berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO?
2. Apakah persepsi kemudahan dapat berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO?
3. Apakah kepercayaan pengguna dapat berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO.
2. Untuk membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO
3. Untuk membuktikan kepercayaan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dipergunakan sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam penelitian selanjutnya. Sehingga penelitian ini dapat dikembangkan pada penelitian berikutnya agar diketahui perkembangannya.

2. Manfaat Praktik

Dipergunakan sebagai referensi perusahaan untuk mengetahui minat masyarakat dalam menggunakan *digital purse* OVO. Serta dapat menjadi salah satu acuan perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan yang bergerak pada bidang yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah penulisan skripsi, maka penulisan ini disusun kedalam lima bab. Adapun susunannya sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasan teori, penelitian yang pernah dilakukan terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Berisi mengenai desain dari penelitian, konsep operasional, jenis dan sumber data penelitian, alat dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data, serta analisis terhadap data yang diperoleh.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai gambaran umum terhadap obyek penelitian yang dilakukan, karakteristik informan yang diperoleh dari penelitian, hasil dari analisis data yang diperoleh serta pembahasan terhadap hasil analisis data tersebut.

BAB 5: KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan terhadap penelitian, keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian dan saran penulis terhadap penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.